

ZUM BILD DER POLIZEI IN DER ÖFFENTLICHKEIT

Einführung

Das Image der Polizei in der Öffentlichkeit interessiert aus verschiedenen Gründen:

- > Die Polizei ist die erste Instanz, mit welcher Betroffene in Kontakt treten - vor den Gerichten, den Untersuchungsämtern usw. Die Polizei verkörpert die Staatsmacht par excellence.
- > Die Polizei hat die öffentliche Sicherheit und Ordnung aufrechtzuerhalten. Es ist daher nicht irrelevant, wie sehr die Bürgerinnen und Bürger mit der Erfüllung dieses Auftrags durch die Polizei zufrieden sind.
- > Nach Schätzungen gehen rund 90 Prozent der Delikte gegen Einzelinteressen, mit denen sich die Polizei befasst, auf eine Anzeige Privater zurück. Das Verhältnis zwischen der Polizei und der Öffentlichkeit könnte daher die Anzeigerate beeinflussen.
- > Die Zufriedenheit der Öffentlichkeit mit der Polizei ist ein Hauptziel neuer Ansätze der Polizeiarbeit (*Community Policing*, Normandeau 1998).

Auf die Frage "Wie gut kommt - alles in allem - Ihrer Ansicht nach die Polizei der Aufgabe der Verbrechensbekämpfung in Ihrer Wohngegend nach?" ergaben sich bei der Opferbefragung 1998 folgende Antworten:

sie macht das eher gut	60.0%
sie macht das eher schlecht	17.1%
weiss nicht	22.1%
keine Antwort	0.8%

N=3041

Drei von fünf Personen zeigen sich demnach von der Polizeiarbeit im eigenen Quartier insgesamt befriedigt. Mehr als ein Fünftel sind unentschieden, und mehr als ein Sechstel sind unzufrieden. Uns interessiert nun die Frage, inwieweit hier verschiedene Faktoren wie eigene Erfahrungen mit Kriminalität und der Polizei oder die persönlichen Verhältnisse (Wohnort, Alter usw.) eine Rolle spielen.

Eigene Erfahrungen mit Kriminalität

Opfer von Diebstählen von Fahrzeugen (oder aus dem Auto), von böswilligen Sachbeschädigungen (am Auto), von Einbrüchen (inkl. Versuchen) und gewöhnlichen Diebstählen (etwa persönlicher Effekten) haben eine etwas ungünstigere Meinung von der Polizei als Personen, denen nie eines der genannten Delikte widerfahren ist. Dabei verringern sich die "Unentschiedenen" deutlicher als die "Positiven". Hingegen zeigen sich kaum Unterschiede zwischen verschiedenen Arten von Diebstählen. Wir werden im folgenden sehen, inwieweit dies auf allenfalls unbefriedigend verlaufene Kontakte im Zusammenhang mit einer Anzeige zurückzuführen ist.

	gute Arbeit	schlechte Arbeit	weiss nicht
Opfer	57.1%	22.0%	20.9%
Nicht-Opfer	64.1%	12.1%	23.8%

N=3013 Chi²=26.3, df=2, p=.000

Deutlich negativer sind hingegen die Meinungen unter den Opfern eines Delikts gegen die Person (Körperverletzung/tätliche Drohung, Raub, sexuelle Übergriffe). Dabei zeigen sich zugleich grosse Unterschiede zwischen Männern und Frauen, obwohl sonst an sich die Meinungen der Geschlechter über die Polizei nur unwesentlich divergieren (wie in den folgenden zwei Tabellen ein Vergleich der Meinung der Nicht-Opfer zeigt).

Methodischer Steckbrief

Im Sommer 1998 wurden im Auftrag unseres Instituts vom Institut MIS in Lausanne 3'041 zufällig ausgewählte Haushalte (telefonisch) überall in der Schweiz befragt. Der Fragebogen basiert weitgehend auf den Vorgängerbefragungen von 1984-96.

Die hier mitgeteilten Ergebnisse und Analysen beziehen sich auf Erlebnisse, die den Befragten im Laufe der letzten fünf Jahre zugestossen sein könnten.

Finanziert wurde die Untersuchung verdankenswerter Weise vom Schweizerischen Nationalfonds (4040-045249).

Was die Zufriedenheit mit der Polizei im eigenen Wohnquartier betrifft, so zeigt sich bei den *Männern*...

	gute Arbeit	schlechte Arbeit	weiss nicht
Opfer	49.4%	32.5%	18.2%
Nicht-Opfer	63.4%	16.9%	19.7%

N=1443 Chi²=6.0, df=2, p=.050

...und bei den *Frauen*:

	gute Arbeit	schlechte Arbeit	weiss nicht
Opfer	61.4%	22.7%	15.9%
Nicht-Opfer	58.9%	15.2%	25.9%

N=1570 Chi²=11.3, df=2, p=.003

Vereinfachend könnte man sagen, dass die Meinungen der weiblichen Opfer sich etwa ähnlich von den Nicht-Opfer unterscheidet wie wir dies (oben) für die Diebstahlsopfer gesehen haben, d.h. die von einem solchen Delikt Betroffenen haben häufiger eine ungünstige Meinung von der Polizei als die Nicht-Opfer, wobei damit eine Abnahme der "Unentschiedenen" einhergeht. Bei den Männern verringern sich demgegenüber die "Unentschiedenen" nur unwesentlich; dafür nehmen die positiven Meinungen massiv ab, und die negativen Meinungen verdoppeln sich unter den (männlichen) Opfern und liegen deutlich höher als bei den Opfern von Diebstählen.

Möglicherweise widerspiegelt sich in diesen Ergebnissen eine bekannte Schwierigkeit der Polizei, bei körperlichen Auseinandersetzungen zwischen Angreifern und Opfern zu unterscheiden. Wer sich als Opfer sieht, von der Polizei aber nicht fraglos in dieser Rolle akzeptiert und mit Vorwürfen (oder kritischen Fragen) konfrontiert wird, wird darauf mit heftigen Frustrationsgefühlen reagieren.

Erratum

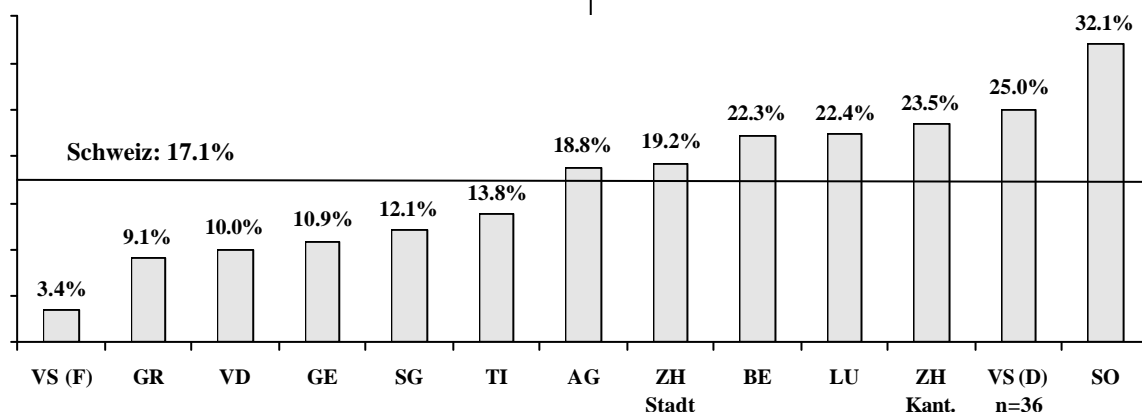
In *Crimiscope* 3/99 wurde unter den Mitarbeitern der Nummer vergessen, Frau Raluca Enescu aufzuführen. Wir bitten um Entschuldigung.

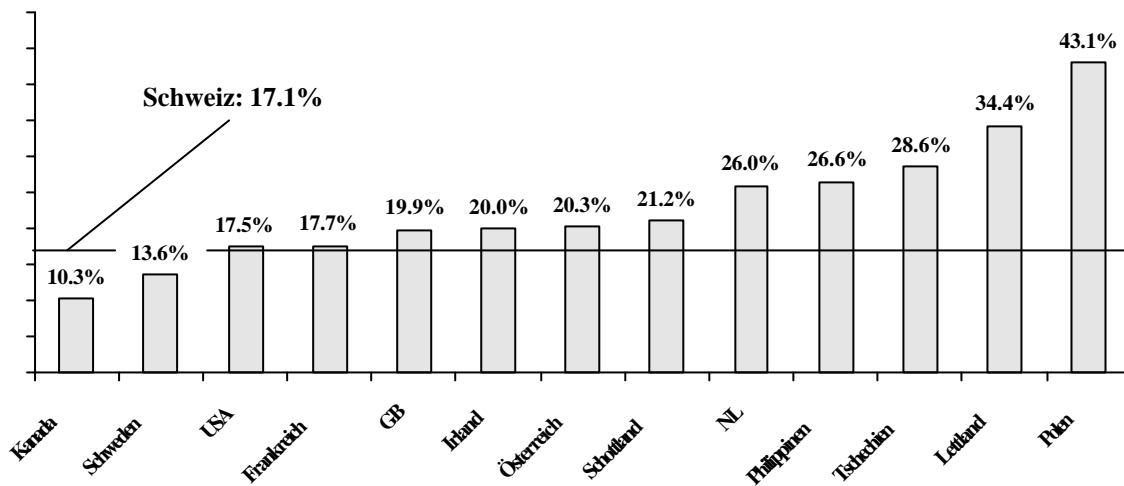
Umgekehrt sind Frauen vermutlich seltener dieser Art von "Missverständnis" seitens der Polizei ausgesetzt. Dass hier die positiven Meinungen zur Polizei (neben den negativen) unter den Opfern leicht höher liegen als unter den Nicht-Opfern zeigt, dass die Polizei mit einer "taktvollen" Reaktion auch Punkte gutmachen kann. Die Anstrengungen der letzten Jahre namentlich in bezug auf die Kontakte zu Opfern von Sexualdelikten scheinen hier Früchte zu tragen. Jedenfalls waren in den Achtzigerjahren diesbezüglich die Resultate noch deutlich negativer (Killias 1989, 143s.).

Regionale Unterschiede

Wenn wir die Anteile "unzufriedener" Befragter in den einzelnen Kantonen (oder Kantonsteilen) betrachten, so zeigen sich teilweise überraschend deutliche Unterschiede. Berücksichtigt wurden hier nur Kantone mit wenigstens 50 Befragten in unserer Stichprobe (siehe unten aufgeführte Graphik).

Es zeigen sich hier manchmal auch Unterschiede innerhalb desselben Kantons, so etwa zwischen Stadt und Kanton Zürich und dem französisch- bzw. dem deutschsprachigen Teil des Wallis. (Diesen letzteren Unterschied zeigte bereits eine Untersuchung unseres Instituts aus dem Jahre 1990, vgl. Kuhn-Roux & Kuhn 1994). Generell äussern sich die Befragten in der deutschsprachigen Schweiz kritischer gegenüber der Polizei als die Romands und Tessiner, wobei der Unterschied weniger die positiven Urteile betrifft als die Anteile der Unzufriedenen. Allerdings erlaubt die Grösse der Stichprobe in den einzelnen Kantonen nicht, mögliche Ursachen dieser Unterschiede genauer zu untersuchen.





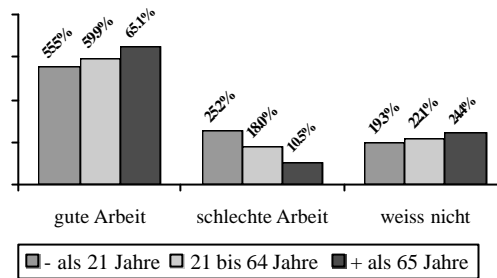
Im internationalen Vergleich zeigen sich noch grössere Unterschiede, wobei hier neben einer problematischen Vergangenheit der Polizei unter einer früheren Diktatur (wie in den ehemaligen Oststaaten) vor allem eine hohe und offenbar unbewältigte Kriminalitätsbelastung das Bild der Polizei in der Öffentlichkeit negativ beeinflusst. Wir verwenden hier oben die Daten der internationalen Opferbefragung von 1996.

Mit landesweit 17% Unzufriedenen steht die Polizei in der Schweiz nicht ungünstig da. Allerdings haben sich in derselben internationalen Opferbefragung von 1996 21% der Schweizerinnen und Schweizer negativ über ihre Polizei geäußert. 1989 lag dieser Anteil noch bei 11%. Dabei muss man bei (kleineren) Stichproben (wie für die Schweiz in den Jahren 1989 und 1996) auch mit einem relativ grossen Unsicherheitsbereich solcher Anteile rechnen. Jedenfalls sind in Westeuropa nirgends Anteile zu finden, wie man sie in krisengeschüttelten Ländern (so etwa in Costa Rica mit 76% Unzufriedener) antrifft.

Merkmale der befragten Personen

Wie wir schon oben festgestellt haben, unterscheiden sich Männer und Frauen in der Beurteilung der Polizei kaum. Demgegenüber hat das Alter einen starken Einfluss, wie die folgende Grafik zeigt. Wie man sieht, haben 25% der Befragten unter 25 ein negatives Bild von der Polizei, gegenüber rund 10% der über 65-jährigen.

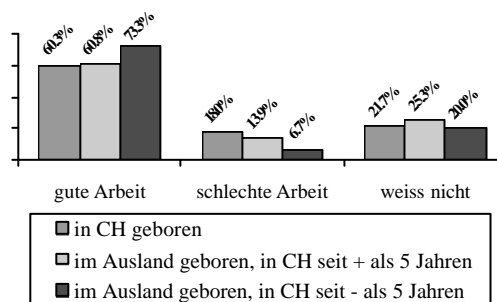
Dies mag teilweise damit zusammenhängen, dass jüngere Personen häufiger als Tatverdächtige (auch im Strassenverkehr oder im Zusammenhang mit Drogenkonsum, Lärm usw.) mit der Polizei zu tun haben, wogegen Ältere sie häufiger als Quelle von Hilfe und Unterstützung erfahren. Dennoch gibt der hohe Anteil Unzufriedener unter den Jungen zu denken.



N=3010 Chi²=14.5, df=4, p=.006

Weniger überraschend ist der relativ hohe Anteil negativer Urteile unter Arbeitslosen (30%); hierin spiegelt sich wohl eine allgemeine Integrationsproblematik, die nicht unbedingt mit der Polizei zusammenzuhängen braucht.

Überraschende Ergebnisse zeigen sich in bezug auf die Nationalität (bzw. die Herkunft). In der Schweiz geborene Personen beurteilen die Polizei deutlich negativer als Einwanderer, wobei das Bild der Polizei am positivsten bei Personen ausfällt, die sich erst seit relativ kurzer Zeit (weniger als 5 Jahre) in der Schweiz aufhalten.



N=3012 Chi²=4.7, df=4, p=.320

Bilanz: wie lässt sich das Image der Polizei verbessern ?

Verschiedene Wege zeichnen sich ab, andere bedürfen noch eingehenderer Forschung. Erfolgversprechend sind.

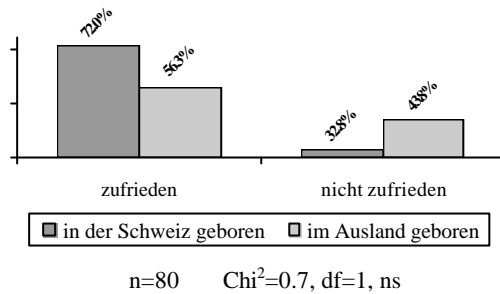
Anstrengungen im Kontakt mit Opfern, die sich an die Polizei wenden: hier gilt es vor allem, jeden Eindruck fehlenden Interesses und Einfühlungsvermögens zu vermeiden.

Bei Konflikten, an denen Ausländer beteiligt sind, gilt es vorschnelle Schuldzuweisungen oder auch Resignation (etwa wegen sprachlicher Verständigungsschwierigkeiten) zu vermeiden.

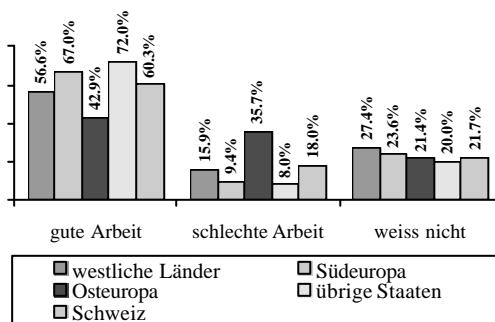
Dabei zeigt sich ein interessanter Unterschied in bezug auf Opfer von Delikten gegen die Person (Körperverletzung/tätliche Drohung, Raub, sexuelle Übergriffe), indem hier Ausländer häufiger negative Urteile abgeben. Möglicherweise führen hier sprachliche Verständigungsschwierigkeiten dazu, dass angegriffene Personen sich häufiger zu Unrecht verdächtigt fühlen, oder dass die polizeiliche Reaktion sonst ihren Erwartungen nicht entspricht.

Denkbar wäre, dass hier die Einstellung einzelner Polizeibeamter ausländischer Herkunft (mit entsprechenden Sprachkenntnissen) hilfreich wäre. Allerdings ist gerade unter Ausländern das Image der Polizei vielleicht auch darum so positiv, weil sich die schweizerische Polizeikultur von den Verhältnissen in den Herkunftsländern vorteilhaft abhebt - was nicht dafür spricht, zahlreiche ausländische Polizeibeamte einzustellen.

Taktvolles Auftreten zählt sich immer aus - wie auch immer die Umstände sein mögen, also insbesondere auch gegenüber Tatverdächtigen.



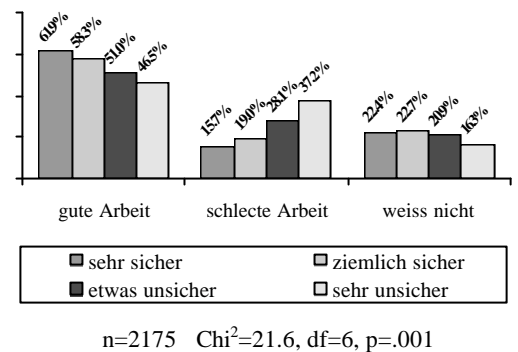
Bemerkenswert sind auch die Unterschiede zwischen den Urteilen der Befragten aus verschiedenen Herkunftsregionen¹. Recht kritisch äussern sich die Befragten aus den ehemaligen Oststaaten, unter denen negative Urteile noch häufiger sind als unter den Schweizern (23 gegenüber 19%). Überaus positiv ist demgegenüber das Image der Polizei unter den Einwanderern aus dem Mittelmeerraum (67% positive und nur gerade 9% negative Urteile). Man kann vermuten, dass sich in den Urteilen über die Polizei im eigenen Quartier die Erfahrungen mit der Polizei im eigenen Heimatland widerspiegeln, und zwar in dem Sinne, dass viele Einwanderer die Polizei in der Schweiz vor allem deshalb so günstig beurteilen, weil sie sich positiv von ihrem Pendant in ihren jeweiligen Heimatländer abhebt.



¹ Als westliche Länder gelten hier: Deutschland, Österreich, Frankreich, Skandinavien, Grossbritannien, Irland, die Benelux-Staaten, USA, Canada und Australien. n=232
 Als Südeuropa: Italien, Spanien, ex-Jugoslawien, Türkei, Griechenland, Naher Osten und Portugal. n=324
 Als Osteuropa: Balkan, ex-UdSSR, Ungarn, Polen, Tschechien, Slowakei. n=28
 Übrige Staaten: Afrika, Asien, Lateinamerika. n=68
 Schweiz: n=2354

Sicherheit im öffentlichen Raum

Wie methodische Vorstudien gezeigt haben (Killias & Clerici, im Druck), lässt sich das Sicherheitsgefühl im öffentlichen Raum recht umfassend und zutreffend über die Frage messen, wie man sich nach 22 Uhr zu Fuss im eigenen Wohnquartier fühlt. Die folgende Grafik zeigt, wie sich die Zufriedenheit mit der Polizei im Quartier in Abhängigkeit vom Sicherheitsgefühl entwickelt:



Wer sich selber in seinem Wohnquartier sicher fühlt, hat von der Polizei eher eine positive Meinung als verunsicherte Personen. Allerdings sind die Daten über diese beiden Variablen gleichzeitig (im Rahmen desselben Interviews) erhoben worden und sagen daher nichts darüber aus, ob das (negative) Image der Polizei das Sicherheitsgefühl beeinflusst (oder umgekehrt!) oder ob eine dritte Variable - etwa "Zerfallserscheinungen" im Quartier (wie Graffiti, Sachbeschädigungen, "komische" Personen usw.) - zugleich das Image der Polizei und die Beurteilung der eigenen Sicherheit im Quartier negativ beeinflusst. Solche *broken windows* beeinträchtigen nicht nur das Sicherheitsempfinden (dazu mehr in einem folgenden *Crimiscope*), sondern korrelieren tatsächlich mit dem Image der Polizei: 32% der Befragten, die ihr Wohnquartier in diesem Sinne negativ erfahren, haben von der Polizei eine negative Meinung - gegenüber 15% jener, die in einem "guten" Viertel leben.

Schliesslich korreliert das Image der Polizei auch mit der Erwartung künftiger Einbrüche: wer mit dieser Möglichkeit für die nächste Zukunft ernsthaft rechnet, beurteilt die Polizei negativer als jene, die diesbezüglich weniger Sorgen haben (38% gegenüber 18%).

Es scheint somit, dass das Image der Polizei (auch) mit dem Eindruck zusammenhängt, dass diese ihrem Auftrag der Wahrung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung nicht genügend nachkommt. Dabei scheint sich - nicht nur in New York, sondern auch in der Schweiz - zu bestätigen, dass relativ kleine Äusserlichkeiten (wie Graffitis usw.) eine relativ grosse Wirkung haben. Also: *soignez les détails!*

Direkte Erfahrungen mit der Polizei

Im Laufe der letzten 5 Jahre vor der Befragung hatten über 1000 Befragte persönlich mit einem Angehörigen der Polizei dienstlich Kontakt. Dabei unterscheiden sich die Meinungen zur Polizeiarbeit am Wohnort nur geringfügig nach einem Kontakt im allgemeinen; wohl nehmen die negativen Urteile (von 16 auf 20%) zu, doch hauptsächlich auf Kosten der Unentschiedenen (die von 24 auf 19% zurückgehen), während auch die positiven Urteile leicht zunehmen (von 60 auf 61%).

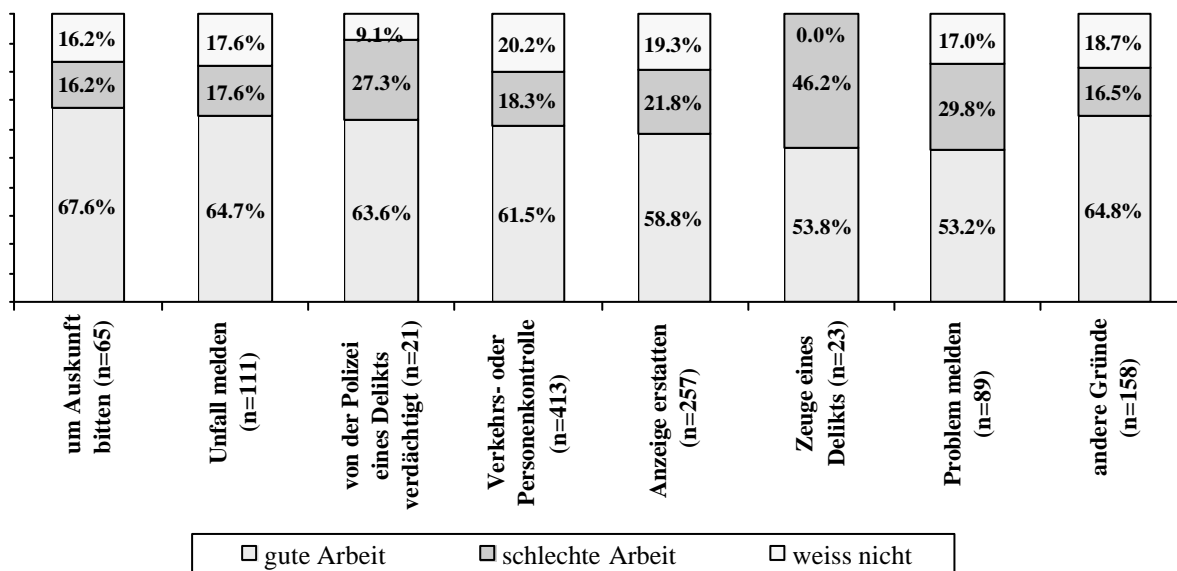
In der unten angeführte Grafik unterscheiden wir nach den erhobenen Gründen dieses Kontakts mit der Polizei. Dabei zeigen sich wiederum nur geringfügige Einflüsse auf deren Image. Am stärksten fallen negative Urteile unter denjenigen aus, die von der Polizei einer Tat verdächtigt wurden, der Polizei ein "Problem" gemeldet haben oder Zeuge eines Verbrechens wurden (28, 30 bzw. 46% negative Urteile).

Dabei fällt auf, dass derartige Erfahrungen vor allem die Anzahl der "Unentschiedenen" verringern, weniger aber den Anteil positiver Urteile senken. Man könnte vermuten, dass bei den letzteren zwei Situationen die befragte Person den Eindruck mitgenommen hat, die Polizei habe zuwenig getan; wie die folgende Grafik erhellt, scheint der konkrete Kontakt demgegenüber nicht negativ verlaufen zu sein, so dass man annehmen muss, die negative Einstellung zur Polizei habe vielleicht schon vorher bestanden. Nicht weiter verwunderlich, dass konfrontative Kontakte mit der Polizei (etwa als Tatverdächtiger) die Anteile negativer Urteile erhöhen. Eher erstaunlich ist, dass dies nicht deutlicher zutrage - nicht zuletzt im Zusammenhang mit Verkehrskontrollen, die die häufigste Kontaktform sind und überraschenderweise die Urteile in keiner Weise negativ beeinflussen.

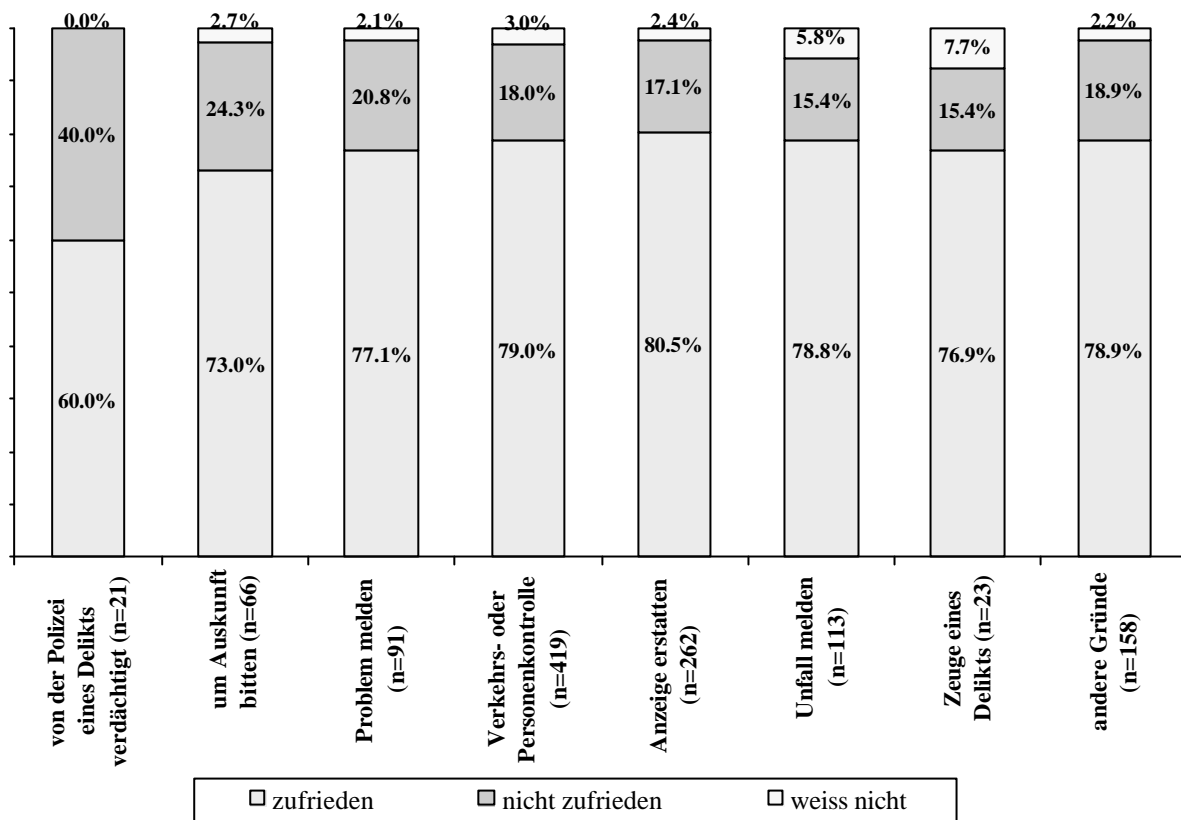
Die Grafik auf der folgenden Seite zeigt, wie die Befragten konkret den Verlauf des fraglichen Kontakt mit der Polizei beurteilen. Dabei fällt vor allem auf, dass hier nur sehr wenige Befragte unentschieden sind, und dass die positiven Urteile - im Vergleich zum generellen Image der Polizei - stark (auf knapp unter 80%) zunehmen. Die generelle Zurückhaltung im Urteil gegenüber der Polizei ist damit kaum die Folge persönlicher negativer Erfahrungen. Etwas aus dem Rahmen fallen allein diejenigen, die von der Polizei einer Tat verdächtigt wurden, was an sich weiter nicht erstaunt. Immerhin hat auch bei diesen (allerdings nur 21) Personen der Kontakt überwiegend einen positiv Eindruck hinterlassen.

Nicht befriedigend zu erklären sind derzeit die enormen Unterschiede zwischen einzelnen Regionen hinsichtlich des Images der Polizei. Hier ist weitere Forschung (mit grösseren Stichproben) erforderlich. Dies gilt auch für das Image-Problem der Polizei unter Jugendlichen. Es ist nicht sicher, dass sich diese Spannungen mit der derzeit diskutierten Entkriminalisierung des Drogenkonsums von allein entschärfen würden.

Erfreulich ist indessen ein insgesamt relativ hoher Zufriedenheitsgrad, sowohl im Vergleich zu vielen ausländischen Polizeikörpern wie auch zu anderen staatlichen Institutionen (etwa der Justiz; Killias 1989, 137ss).



n=1040, mehrere Antworten sind möglich



n=1052, mehrere Antworten sind möglich

Der Grafik auf der folgenden Seite lassen sich die Ursachen entnehmen, warum der persönlich erlebte Kontakt mit der Polizei negativ in Erinnerung geblieben ist, wobei die Höhe der Säulen die relative Häufigkeit der entsprechenden Urteile erkennen lässt, wogegen die verschiedenen Farbanteile erkennen lassen, wieviele unter diesen Personen die Polizei generell negativ (oder dennoch positiv) beurteilen. Beispielsweise zeigt die erste Säule (links), dass 24% der Befragten, die vom direkten Kontakt mit der Polizei nicht befriedigt waren, den oder die Polizisten als unhöflich empfanden. Unter diesen 24% sind wiederum 51% mit der Arbeit der Polizei in ihrem Quartier zufrieden.

Am häufigsten genannt wird unter den Gründen für einen negativen Verlauf des fraglichen Kontakts das Vermissten von Höflichkeit, gefolgt von Interesselosigkeit gegenüber dem "Fall" oder Anliegen der befragten Person². Erfreulicherweise sind andere denkbare Ursachen selten, so etwa verbale Beleidigungen, vorurteilvolles Auftreten (etwa gegenüber Einwanderern), Drohungen oder gar Tötlichkeiten. Immerhin sollten derartige Vorwürfe, obwohl statistisch gesehen eher eine

²Drei Antwortkategorien gehen in diese Richtung: "interessierten sich überhaupt nicht oder zu wenig dafür", "haben nicht genug getan", "liessen sich Zeit mit dem Vorstellen". Da Mehrfachnennungen möglich waren, lassen sich die Häufigkeiten der entsprechenden Urteile nicht einfach addieren.

Randerscheinung³, gewiss ernstgenommen werden. Generell sieht man, dass solche negativen Erfahrungen das generelle Image der Polizei durchaus beeinträchtigen.

Polizeiliche Reaktion und ihre Folgen im Urteil von Opfern

Wie schon zehn Jahre zuvor wurden auch 1998 die Opfer gefragt, ob sie gelegentlich Rachegefühle hätten für das, was ihnen widerfahren ist. Diese Frage erlaubt, wie sich damals zeigte (Killias 1989, 143f.), ziemlich genau, vorhandene Frustrationen zu erheben. Es zeigt sich nun, dass ein gewisser Zusammenhang zwischen dem Image der Polizei und derartigen Gefühlen besteht, allerdings weniger deutlich als vor 10 Jahren.

³Unter 3'041 Befragten (wovon 1052 mit Kontakten zur Polizei) gibt es - in absoluten Zahlen - 22, die für die letzten 5 Jahre vor der Befragung angeben, von Polizisten beschimpft worden zu sein, und 38, die finden, die Polizisten hätten sie vorurteilvoll behandelt.

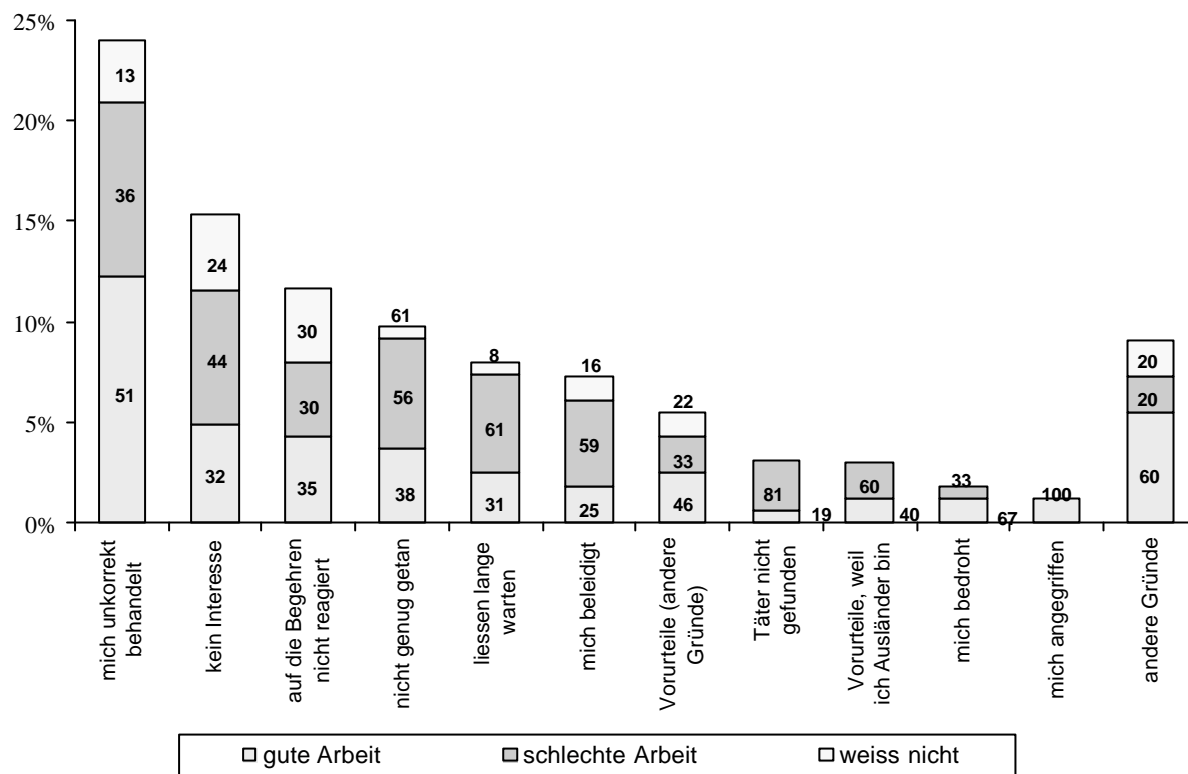
Literatur

Killias M., Clerici Ch., "Different Measures of Vulnerability in their Relation to Different Dimensions of Fear of Crime", *British Journal of Criminology*, im Druck.

Killias M., Les Suisses face au crime, *Collection Criminologie*, Vol. 5, Editions Rügger, 1989.

Kuhn-Roux V., Kuhn A., "L'image de la police en Valais", *Kriminologisch es Bulletin*, 2/94, 41-60.

Normandeau A., "Bilan provisoire de la recherche évaluative sur la police professionnelle de type communautaire", *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2/98, 178-187.



n=199, mehrere Antworten sind möglich

Rache- und Frustrationsgefühle sind aber nur ein Aspekt. Wir haben deshalb die Opfer von sexueller und körperlicher Gewalt zusätzlich gefragt, ob sie "manchmal das Gefühl gehabt hätten, dass die Polizei, das Gericht, ihre Familie oder ihre Umgebung keinerlei Verständnis gezeigt hätten für das, was Sie erlebt haben?". 17% haben diese Frage bejaht, und 7.4% fühlen sich von der Polizei unverstanden. (Die geringe Anzahl betroffener Opfer in unserer Stichprobe erlaubt keine eingehenderen Analysen). Wie wir eingangs festgestellt haben, zeigen sich Opfer im Vergleich

zu Nicht-Opfern und ganz besonders Männer, die ein Delikt gegen die Person erlitten haben, kritisch gegenüber der Polizei. Es interessiert daher, wie Opfer im - hypothetischen - Falle einer künftigen ähnlichen Straftat reagieren würden. Wie sich nun zeigte, würden sie fast ausnahmslos wieder Anzeige erstatten - wie schon vor zehn Jahren (Killias 1989, 137ff.). Das relativiert die Relevanz nicht voll befriedigender Erfahrungen mit der Polizei, erklärt sich vermutlich aber auch aus einem gewissen Mangel alternativer Wege, wenn man Opfer einer Straftat wird.

**Mitarbeiter an dieser Nummer:
Christian Clerici und Martin Killias**

Redaktion: Prof. P. Margot und Prof. M. Killias, IPSC, UNIL, 1015 Lausanne

Bitte senden Sie Ihre Bemerkungen und Mitteilungen an:

Sekretariat *Crimiscope*
UNIL - Institut de police scientifique et de criminologie
CH-1015 LAUSANNE

☎ (021) 692 46 42
Fax (021) 692 46 05
Int. (+ 41 21) 692 46 42